

皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

令和2年4月～6月

【お礼のメッセージ】

4階デイの皆様。グループホームから新しい所へ引っ越しすることになりました。今までバスレク、皮細工、パソコンなどいろいろありがとうございました。おかげで自信ができました。ありがとうございました。

不安や恐怖心を払拭していただきありがとうございました。毎日一生懸命ケアをして頂いたおかげをもちまして、これから続く治療に向きあって頑張っていく力を与えてくれました。辛い治療が待っていると思いますが皆様から頂いた温かい言葉を励みに、全力で頑張っていきます。本当にありがとうございました。

今日退院できました。1か月近くもお世話になりありがとうございました。日頃の皆様の努力を近くで見て、頭の下がる思いでした。こんな時です。体には十分注意して頑張ってください。先生や看護師さん、リハビリの先生、ありがとうございました。

【回答】

多くのお礼や励ましのメッセージをありがとうございます。皆様からの温かいメッセージは病院スタッフの励みになります。今後も皆様が安心して療養生活を送っていただけるようスタッフ一同で努めてまいります。皆様の一日も早い回復をお祈りいたします。

【ご意見】

胃カメラを受け、2点のことが気になりました。

- ・喉の麻酔スプレーはせめて30秒～1分くらいは、間をおいてくれると患者も少しは楽に始められると思った。(他院ではそのようにしているため。)
- ・終わった後の喉ガラガラは、高齢者も多いためか、誤嚥しそうな状況ばかりだった。

【回答】

ご意見をいただき、以下の対応を徹底するようにいたしました。

- ・喉のスプレーの際、患者さんに座っていただき、8%キシロカインを3プッシュ行い、キシロカインを飲み込んでいただきます。その後再び2プッシュ行った後、横になっていただき、ローリングを行った後検査を開始する。
 - ・上を向いての喉の「ガラガラ」は、誤嚥の可能性があるので検査終了直後に患者さんに行わないように声を掛けていますが、再度下を向いての「ブクブク」を行うように声掛けを徹底していきます。
- この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

外来受診の順番表示を徹底して欲しい。

【回答】

診察待合モニターへの表示につきましては、検査戻りの患者や初診患者で順番が変更になる場合があること、診察中に他の患者が入室してしまうこと等の理由により徹底できていない状況です。いただきましたご意見を課題として認識し、患者サービス委員会等の席で引き続き検討していきます。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

乾燥機の設置位置が高く、(2台のうち1台は踏み台が設置されていました。)身長の高い人には使いづらいと思いました。また、乾いた洗濯物を取り出す際に一時的に洗濯物を置いておくかごや台があると便利だと思います。

【回答】

踏み台については、転倒の危険性があるため、限られたスペースの中で危険性が低いと判断した数を設置しています。また、洗濯物を入れるためのかご等については、感染防止等の理由から設置できかねますので、ご理解をお願いします。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

手洗い用の水が温水で出てくるのは、冬場はとてもありがたいですが、夏場は経費の削減のため、常温で良いのではないのでしょうか。

【回答】

水温については季節や経費削減効果などを考慮して、定期的に調整をしていますが、お使いの機器でサーモの不具合が生じ、温度が変動していたと考えられます。ご意見を受け、確認と調整を行いました。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

【ご意見】

窓口の方の態度が悪く、気分が悪いです。「名前をお願いしまーす。」や「〇〇です。」とか人を馬鹿にしたような口調で気分が悪い。以前からずっとです。このような人は窓口に出さないでほしいです。

【回答】

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。窓口業務の委託業者主任を通じ、その時の状況を確認しました。対応した者はそのつもりはなかったとのことでしたが、本人にそのつもりはなくとも、不快に感じさせてしまうことがあることに気を付けて対応に当たるよう指導を依頼しました。なお、このメッセージの内容について委託業者に伝え、職員への指導方法をさらに工夫するよう依頼しました。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。